

Reklamační řád služeb společnosti RIO Media a.s.

Společnost **RIO Media a.s.**, IČ: 28216733, se sídlem na adrese Praha 9 - Libeň, Kovanecká 30/2124, PSČ 190 00, sp. zn. B 13521 vedená u Městského soudu v Praze, na základě ustanovení zákona č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích v platném znění, zákona č. 89/2012 Sb. občanského zákoníku v platném znění, a zákona č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele v platném znění vydává tento Reklamační řád poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací.

Společnost **RIO MEDIA a.s.** je držitelem osvědčení č. 2536 vydaného Českým telekomunikačním úřadem (dále jen „ČTÚ“), na základě kterého je oprávněna poskytovat veřejně dostupné služby elektronických komunikací a zřizovat a provozovat veřejnou pevnou síť elektronických komunikací a veřejnou pevnou telefonní síť.

1 Úvodní ustanovení

Reklamační řád poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací (dále jen „Reklamační řád“) stanovuje rozsah odpovědnosti společnosti RIO Media a.s. (dále jen „Operátor“) za vady při poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací a dalších souvisejících komunikačních činností. Současně stanovuje základní zásady a principy při uplatňování práv fyzických a právnických osob, kterým jsou tyto služby a činnosti poskytovány, nebo které je jinak užívají, vyplývajících z odpovědnosti Operátora za vady. Principy a zásady týkající se reklamačního řízení jsou rovněž upraveny ve Všeobecných podmínkách společnosti RIO Media a.s., vydaných Operátorem.

2 Výklad použitých pojmů

Kromě pojmů uvedených v ust. § 2 zákona č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích se pro účely tohoto Reklamačního řádu rozumí:

2.1 *Ceny za hovorné* - finanční vyjádření počtu tarifních impulsů zaznamenaných na počítadle příslušné telefonní stanice nebo následně odvozených z detailních záznamů o uskutečněných spojeních.

2.2 *Přípojný vedení* - vedení od uzlového bodu Operátora ke koncovému bodu veřejné komunikační sítě, zpravidla metalické (metalický kabel) nebo optické (optický kabel).

Koncový bod veřejné komunikační sítě (dále jen „Koncový bod“) - fyzický bod, ve kterém je Zákazníkovi poskytován přístup k veřejné komunikační síti. V případě sítí zahrnujících komutaci nebo směrování je tento bod určen specifickou síťovou adresou, která může být spojena s číslem nebo jménem Zákazníka.

2.3 *Koncové elektronické komunikační zařízení* - zařízení připojené ke koncovému bodu sítě určené k přijímání, vysílání, zpracování nebo uchování informací v souvislosti s používáním příslušné komunikační služby.

2.4 *Kontaktní místo* - na adrese sídla operátora především písemná forma komunikace), nebo adrese jednotlivých pracovišť Kontaktního Centra <https://www.riomedia.cz/kontakty>

2.5 *Reklamační řízení* - písemné uplatnění práv Zákazníka u Operátora, vyplývajících z odpovědnosti Operátora za vady vzniklé při poskytování komunikačních činností. Může směřovat proti poskytování veřejně dostupné službě elektronických komunikací i vyúčtování za poskytnuté činnosti.

2.6 *Námítka* - podání, kterým je Zákazník (v odůvodněných případech i uživatel služeb) v případě neúspěšné reklamace vždy oprávněn uplatnit u Českého telekomunikačního úřadu s **námítkou proti vyřízení reklamace** (www.ctu.cz).

2.7 *Smlouva o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací* nebo závazná objednávka veřejně dostupné služby elektronických komunikací - formulář Operátora pro objednání zřízení služby elektronických komunikací a uzavření smluvního vztahu (dále jen „Smlouva“).

2.8 *Tarifní impuls* - elektrický nebo elektronický vyjádřený technický stav sloužící jako základní jednotka pro zpoplatňování uskutečněných telefonních spojení. Tarifní impuls je registrován technickým zařízením příslušné automatické telefonní ústředny nebo je následně odvozen z detailních záznamů o uskutečněných telefonních spojeních.

2.9 *Služby elektronických komunikací* (dále jen „Služby“) - služby, jejichž poskytování spočívá zcela nebo převážně v přenosu signálů po sítích elektronických komunikací.

2.10 *Veřejná telefonní služba doplňková* - součást veřejně dostupné telefonní služby, která svým zaměřením zvyšuje pro uživatele užitečnou hodnotu telefonní služby.

2.11 *Telefonní ústředna* - elektronické komunikační zařízení umožňující propojování koncových bodů veřejné komunikační sítě s cílem zabezpečit poskytování veřejně dostupné telefonní služby, případně jiných služeb využívajících jako technické prostředí veřejnou telefonní síť.

2.12 *Telekomunikační výkony* (dále jen „Výkony“ nebo „Činnosti“) - služby elektronických komunikací, zřizování, změna, obnova, údržba a provoz elektronického komunikačního zařízení.

2.13 *Uživatel* - každý, kdo využívá nebo žádá veřejně dostupnou službu elektronických komunikací.

2.14 *Vadně poskytnutý výkon* - výkon, který byl poskytnut Operátorem jako finálním dodavatelem podle konkrétních okolností tak, že množstvím, rozsahem, cenou nebo kvalitou neodpovídá smluvně stanoveným podmínkám, v ostatních

případech technickým či cenovým podmínkám, které stanovuje zejména zákon č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích.

2.15 *Zákazník* - fyzická nebo právnická osoba, která uzavřela smlouvu s Operátorem a je uživatelem služeb elektronických komunikací, žadatelem o jejich poskytnutí.

2.16 *Závada na elektronickém komunikačním zařízení* - stav, který znemožňuje používat elektronické komunikační zařízení nebo službu obvyklým způsobem nebo způsobuje nesprávnou tarifkaci hovorů.

3 Rozsah odpovědnosti Operátora

Operátor odpovídá Zákazníkovi za poskytovanou službu elektronických komunikací (množství, rozsah, kvalitu) a za vyúčtovanou cenu v případě, že:

a) smluvně dohodnutá činnost nebyla poskytnuta ve smluvně dohodnutém množství, rozsahu, ceně nebo kvalitě;

b) služba nebyla poskytnuta v kvalitě odpovídající příslušným předpisům a smluvním podmínkám.

Podmínky pro poskytování činností vyplývají z uzavřené smlouvy, ze Všeobecných podmínek společnosti RIO Media a.s., vydaných Operátorem. Odpovědnost Operátora za vady jím poskytovaných služeb spočívá v povinnosti urychleně lokalizovat závadu a zajistit její odstranění, případně po dohodě s účastníkem nebo jiným uživatelem zajistit poskytnutí služby náhradním způsobem, je-li to možné, nebo přiměřenou slevu z ceny služby (viz ujednání čl. 11, odst. 11.4 Všeobecných podmínek).

Operátor není povinen nahradit škodu ani jiné újmy, které účastníkovi nebo jinému uživateli vzniknou tím, že požadovaná služba byla poskytnuta vadně nebo nebyla poskytnuta vůbec, a to v souladu s ust. § 64 odst. 12 zákona č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích v jeho platném znění. Operátor není povinen nahradit škodu ani jiné újmy, které vzniknou tím, že účastník neoznámí ve stanovené lhůtě změnu identifikačních a jiných údajů. Operátor neodpovídá za nesprávně vyúčtovanou cenu za poskytnutou službu a/nebo za poskytnutou službu elektronických komunikací, pokud účastník nevyužil právo takto vyúčtovanou cenu a/nebo poskytnutou službu reklamovat u Operátora bez zbytečného odkladu, nejpozději do dvou (2) měsíců od doručení vyúčtování a/nebo vadného poskytnutí služby.

4 Právo na uplatnění reklamace

Každý Zákazník má právo na uplatnění reklamace. Spočívá-li vada veřejně dostupné služby elektronických komunikací v nesprávně vyúčtované ceně za poskytnutou službu, má účastník právo reklamovat vyúčtování ceny do dvou měsíců od doručení vyúčtování, jinak právo zanikne. Podání reklamace nemá odkladný účinek na povinnost zaplatit za poskytnuté služby ve lhůtě splatnosti uvedené na vyúčtování za veřejně dostupné služby elektronických komunikací.

Reklamační řízení by měla obsahovat zejména:

a) jedná-li se o reklamaci kvality poskytované služby (poskytnutí vadného plnění): jméno a příjmení nebo obchodní firmu, adresu trvalého pobytu, sídla nebo místa podnikání účastníka služby, číslo stanice (přípojky, resp. pronajátého okruhu), kterého se uvedené podání týká) a popis skutečnosti, pro které je reklamační řízení uplatňováno;

b) jedná-li se o reklamaci vyúčtování za poskytnuté služby: jméno a příjmení nebo obchodní firmu, adresu trvalého pobytu, sídla nebo místa podnikání účastníka služby, číslo stanice (přípojky, resp. pronajátého okruhu) označení sporného období a konkrétních položek vyúčtování, kterých se podání týká.

Reklamační řízení musí být uplatněno vždy písemnou formou, a to buď v listinné podobě na adresu sídla Operátora, nebo kontaktní e-mail: podpora@riomedia.cz s jednoznačným označením „Reklamační řízení“.

Z hlediska titulu účastnictví má právo na uplatnění reklamace:

a) účastník;

b) v jeho zastoupení osoba k tomu písemně zmocněná plnou mocí úředně ověřeným podpisem;

c) oprávněný dědic či právní nástupce účastníka.

Veškerá jednání a korespondenci týkající se uplatnění reklamace vede Operátor výhradně se Zákazníkem nebo s osobou písemně zmocněnou, v mimořádných případech s oprávněnou osobou (dědicem, právním zástupcem). V případě jiných činností poskytovaných na smluvním principu může reklamaci uplatnit pouze osoba, která uzavřela s Operátorem smlouvu, případně jím zmocněná nebo pověřená osoba.

Na postupy nahlašování a odstraňování závad v poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací Operátorem z titulu účastnictví, tj. závad technického nebo provozního charakteru veřejné komunikační sítě včetně koncového bodu, se nevztahují postupy týkající se reklamačního řízení Reklamačního řádu. Tyto závady se nahlašují bez zbytečného odkladu dle ujednání čl. 4 Provozních řádů jednotlivých služeb. Doba odstranění závady, tj. doba od nahlášení závady do okamžiku uvedení koncového bodu do provozu po přezkoušení, nepřesáhne, je-li to technicky možné, lhůtu stanovenou ve Všeobecných podmínkách poskytování jednotlivých druhů služeb vydaných Operátorem, s výjimkou případů, kdy je závada způsobena důsledky působení okolností, vylučujících odpovědnost Operátora (dle ust. § 2913 zákona č. 89/2012 Sb. občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů). Práva účastníka na odstranění závady, případně po dohodě s ním na poskytnutí služby

náhradním způsobem, vrácení přeplatku již zaplacených cen účtovaných za poskytnuté služby a snížení ceny za poskytnutou službu (viz dále) zůstávají zachována. Tento reklamační řád se dále nevztahuje na zboží, které je prodáváno současně s poskytováním ostatních služeb elektronických komunikací (tzv. Balíčky), a na které zákazník při koupi obdrží záruční list.

V Praze dne 1. 4. 2016

RIO Media a.s.
Kovanecká 30/2124, 190 00 Praha 9
IČ: 28216733, DIČ: CZ28216733
Registrována v OR Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 13521.

Kontaktní centrum:
RIO Media a.s., P. O. Box 43, 779 11 Olomouc 9
tel.: 844 746 746
e-mail: kontaktcentrum@riomedia.cz
web: www.riomedia.cz